Projet :

Ecole – Compétences – Entreprise

SECTEUR 7

ECONOMIE

ORIENTATION D'ETUDES :

AUXILIAIRE ADMINISTRATIF/ADMINISTRATIVE ET D'ACCUEIL

COMPETENCE PARTICULIERE VISEE :

RECEVOIR ET EMETTRE DES APPELS TELEPHONIQUES

5 LE GUIDE D'EVALUATION

Formation en cours de Carrière
Avec l'aide du Fonds Social Européen

Outils pédagogiques construits selon l'approche par les compétences

OBJECTIF :

Recevoir et émettre des appels téléphoniques courants en respectant les règles élémentaires de politesse et en suivant le plan donné.

Le guide d'évaluation est un document mis à la disposition du professeur qui offre 2 avantages :

1) il permet d'évaluer l'élève sur le niveau de maîtrise de la compétence envisagée,

2) il détermine les compétences du profil de formation qui sont impliquées dans la compétence envisagée et tient compte des indicateurs de maîtrise.
Ce guide propose à titre d'exemples diverses formes d'évaluation. Le professeur conserve toute sa liberté de les utiliser ou non.

CONTENU :

1) Un tableau n° 1 reprenant les différentes compétences de la matrice des objets de formation impliquées dans la compétence «recevoir et émettre des appels téléphoniques » et les compétences du profil de formation s'y rapportant.

L'établissement des **deux premières colonnes** de ce tableau tient compte de la lecture de la matrice des objets de formation.
Sur la ligne horizontale, en face de la compétence particulière n° 4 , sont envisagées les compétences générales qui établissent des liens d'application avec la compétence particulière
Ces compétences sont choisies car elles se réfèrent à des compétences à maîtriser du profil de formation.
Ensuite, les compétences du processus de travail sont prises en compte.

Les 3ème et 4ème colonnes mettent en regard les compétences du profil de formation impliquées dans l'acquisition de cette compétence particulière.
Pour trouver les compétences du profil de formation vues dans la situation d'apprentissage de la compétence particulière, il suffit de se référer au tableau de vérification intitulé : « Ordre chronologique des compétences de la matrice des objets de formation en regard des compétences du profil de formation » (voir livret 7)
Le principe de numérotation des compétences du profil de formation est expliqué dans ce tableau.

La dernière colonne reprend les numéros des critères attribués à chaque compétence.

.Tableau 1: Liste des compétences de la matrice en relation avec les compétences à maîtriser du profil de formation

Compétences de la matrice	N°	Compétences du profil de formation	N°	Critères
Recevoir et émettre des appels téléphoniques	4	Identifier le correspondant, l'objet de l'appel, les éléments d'information indispensables pour y donner suite	112	
	4	Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes	113	
	4	S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication telles qu'appel de correspondants, commande, prise de rendez-vous	122	
		Utiliser les fonctions courantes d'un répondeur	123	
		Laisser un message sur un répondeur	124	
Appliquer des notions de secrétariat	21	Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, dictionnaires, annuaires)	311	
	21	Identifier les systèmes de classement courants : alphabétique, numérique, idéologique	481	
	21	Identifier le mode de classement des sources d'information	131	
Appliquer des notions de communication	22	Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique (émission d'appel)	111	
	22	Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique (recevoir des appels)	121	
	22	Identifier le correspondant, l'objet de l'appel,les éléments d'information indispensables pour y donner suite	112	
Appliquer des notions d'économie	23	Identifier les services proposés par les différents opérateurs de téléphone	132	
	23	Situer la fonction d'accueil dans l'organigramme de la société	149	

Processus de travail	N°	Compétences du profil de formation	N°	Critères
Identifier la demande	41	Identifier le correspondant, l'objet de l'appel,les éléments d'information indispensables pour y donner suite	112	
	41	Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes	113	
	41	S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication telles qu'appels de correspondants, commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements	122	
Valoriser l'image de marque de l'entreprise	42	Situer la fonction d'accueil dans l'organigramme de l'entreprise	148	
		Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes	113	
		Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique (recevoir des appels téléphoniques	121	
		S'exprimer couramment et succinctement dans des situations de communication telles qu'appel de correspondants, prise de rendez-vous	122	
		Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique	111	
		Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique	111	
		Identifier le correspondant, l 'objet de l'appel, les éléments d'information indispensable pour y donner suite/	112	
		Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes	113	
		S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication telles qu'appel de correspondants, commande, prise de rendez-vous, annulation demande de renseignements	122	
		Laisser un message sur un répondeur	124	
		Repérer les comportements créant un climat relationnel favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation	142	
Respecter les consignes	43	Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes	113	
		Utiliser les fonctions courantes d'un répondeur	123	
		Laisser un message sur un répondeur	124	
		Identifier les systèmes de classement courants	481	
Réagir à toute anomalie et dysfonctionnement	44	Utiliser les fonctions courantes d'un répondeur	123	

2) LES CRITERES D'EVALUATION

1. **Mesure de l'autonomie**
2. **Respect des règles de politesse**
3. **Cohérence de l'entretien**
4. **Pertinence des réponses aux questions**
5. **Manipulation correcte des appareils**
6. **Exactitude d'une production**

3) L'EVALUATION

I Fiches d'observation par élève.

CRITERE 1		oui	non
Mesure de l'autonomie	**L'élève identifie l'interlocuteur, filtre les appels, oriente l'interlocuteur** 113A partir de simulations et de consignes, l'apprenant filtre les appels, orientent l'interlocuteur, met en attente, invite à prendre un rendez-vous, adopte une attitude adéquate face à des situations particulière, fait répéter ou épeler un nom, pose des questions, reformule les réponses si besoin, informe l'interlocuteur à partir des données dont il /elle dispose, prend congé de son interlocuteur **L'élève appelle un correspondant, trouve seul le numéro de téléphone, formule clairement sa demande** 122 A partir de simulations et de consignes, l'apprenant(e) appelle un correspondant ; formule clairement sa demande ; adopte une attitude adéquate face à des situations conflictuelles, pose des questions, reformule les réponses si besoin ; note les données principales de la conversation ; informe l'interlocuteur à partir des données dont elle dispose, prend congé de son interlocuteur		

Numéros de compétence de la matrice : 4,41,43

CRITERE 2		oui	non
Complétude d'une recherche	**L'élève trouve rapidement les informations dans un annuaire papier ou électronique** 311 A l'aide de différentes sources et à partir de consignes, l'apprenant(e) identifie le mode de classement des références, interprète les abréviations et les pictogrammes, trouve les informations dans un temps demandé .		

Numéros de compétence de la matrice : 21,44

CRITERE 3		oui	non
Respect des règles de politesse	**L'élève respecte les règles de politesse lors de la réception ou de l'émission d'un appel** 111 et 1.2.1 Dans des situations simulées de communication téléphonique, l'apprenant(e) présente le service, l'entreprise, se présente, adopte son niveau de langage à la situation et aux interlocuteurs 113A partir de simulations et de consignes, l'apprenant (e) filtre les appels, orientent l'interlocuteur, met en attente, invite à prendre un rendez-vous, adopte une attitude adéquate face à des situations particulière, fait répéter ou épeler un nom, pose des questions, reformule les réponses si besoin, informe l'interlocuteur à partir des données dont il /elle dispose, prend congé de son interlocuteur. Sa voix est claire, correcte 131 Dans des situations professionnelles réelles ou simulées et à partir d'une grille d'observation donnée, l'apprenant(e) adopte une tenue et une attitude correctes, applique les règles de courtoisie, évaluent son comportement de manière critique		

Numéros de compétence de la matrice :4, 22,41,42,43,44

CRITERE 4		oui	non
Cohérence de l'entretien	**L'élève identifie les idées principales d'un entretien** 112 A partir de différents messages enregistrés, l'apprenant(e) identifie l'interlocuteur, identifient les idées principales d'un entretien 113A partir de simulations et de consignes, l'apprenant filtre les appels, orientent l'interlocuteur, met en attente, invite à prendre un rendez-vous, adopte une attitude adéquate face à des situations particulière, fait répéter ou épeler un nom, pose des questions, reformule les réponses si besoin, informe l'interlocuteur à partir des données dont il /elle dispose, prend congé de son interlocuteur. Sa voix est claire, correcte .**L'élève appelle un correspondant en respectant les consignes** 122 A partir de simulations et de consignes, l'apprenant(e) appelle un correspondant ; formule clairement sa demande ; adopte une attitude adéquate face à des situations conflictuelles, pose des questions, reformule les réponses si besoin ; note les données principales de la conversation ; informe l'interlocuteur à partir des données dont elle dispose, prend congé de son interlocuteur		

Numéros de compétence de la matrice, 4,22,41,42,43,44

CRITERE 5		oui	non
Pertinence des réponses aux questions	**L'élève pose des questions ouvertes, fermées, pratique la reformulation** 113 L'apprenant(e) pose des questions, reformule les réponses au besoin 122 L'apprenant(e) pose des questions, reformule les réponses si besoin.		

Numéros de compétence de la matrice 4,22, 41, 42, 43, 44

CRITERE 6		oui	non
Manipulation correcte des appareils	**L'élève applique correctement le mode d'emploi d'un appareil téléphonique** 123 L'apprenant(e) décode le mode d'emploi et les pictogrammes d'un répondeur, enregistre un message d'accueil selon des consignes 124 A partir de consignes, l'apprenant(e) prépare et enregistre un message simple et concis.		

Numéros de compétence de la matrice : 4,43,44

CRITERE 7		oui	non
Exactitude d'une production	**L'apprenant compare les opérateurs téléphoniques** 131 L'apprenant(e) trouve rapidement dans diverses sources les informations qui lui sont demandées 132 A partir d'une documentation mise à sa disposition, l'apprenant(e) identifie les services proposés par les différents opérateurs et les compare **L'apprenant identifie les différents services sur base d'un organigramme** 149 : L'apprenant(e) identifie les différents services et les niveaux de responsabilité d'un organigramme simple		

Numéros de compétence de la matrice, 22, 23,4, 44

Nom **Prénom** **Classe** **Date**

CRITERE 1		oui	non
Mesure de l'autonomie	**L'élève identifie l'interlocuteur, filtre les appels, oriente l'interlocuteur** **L'élève appelle un correspondant, trouve seul le numéro de téléphone, formule clairement sa demande**		

CRITERE 2		oui	non
Complétude d'une recherche	**L'élève trouve rapidement les informations dans un annuaire papier ou électronique**		

CRITERE 3		oui	non
Respect des règles de politesse	**L'élève respecte les règles de politesse lors de la réception ou de l'émission d'un appel**		

CRITERE 4		oui	non
Cohérence de l'entretien	**L'élève identifie les idées principales d'un entretien** **.L'élève appelle un correspondant en respectant les consignes**		

CRITERE 5		oui	non
Pertinence des réponses aux questions	**L'élève pose des questions ouvertes, fermées, pratique la reformulation**		

CRITERE 6		oui	non
Manipulation correcte des appareils	**L'élève applique correctement le mode d'emploi d'un appareil téléphonique**		

CRITERE 7		oui	non
Exactitude d'une production	**L'apprenant compare les opérateurs téléphoniques** **L'apprenant identifie les différents services sur base d'un organigramme**		

II Questions fermées.

.1 Classe les opérateurs suivants

Opérateurs	Téléphone fixe	Téléphone mobile
Belgacom		
Proximus		
Ecophone		
Base		
In-touche Télécom		

Cette question se rapporte au numéro de compétence de la matrice 4 ,23 et à la compétence du PF 1.3.2 Identifier les services proposés par les différents opérateurs de téléphonie

2) Analyse l'entretien suivant et réponds aux questions

Standardiste : Hôtel Hilton, Bonjour
Mr Caro : Bonjour, Madame, Mr Caro de la société UCB. Pourriez-vous me dire si la salle «Rubens » est libre le 1 mai
Standardiste : Veuillez patienter, je vous mets en contact avec le service réception
Mr Bonneval : Service réception à votre service,
Mr Caro : Mr Caro de la société UCB, pourriez-vous me dire si la salle Rubens est libre le 1 mai car nous souhaiterions organiser une réception
Mr Bonneval : Oui bien sûr
Mr Caro : je reprendrai contact avec vous, le plus rapidement
Mr Bonneval : Au revoir et à bientôt

Questions

1) Combien de personnes sont intervenues ?
2) Où a lieu l'entretien ?

    a) au sein d'une même entreprise
    b) entre deux entreprises
    c) En dehors d'une entreprise

3) Qui est l'émetteur ?
4) Comment s'appelle l'autre partie ?

Quel est l'objet de la communication ?

Complète le tableau suivant

Définition	Terme utilisé en communication
Celui qui envoie le message	
Outil utilisé pour la transmission du message	
Voie de circulation du message	
Celui qui reçoit le message	

.

Analyse l'entretien suivant

Service facturation : Belgacom, bonjour
Sylvie Galois : Bonjour, je voudrais parler au responsable facturation
Belgacom : Patientez une minute, je vous passe le responsable
Henry Rasoir : Bonjour, service facturation
Sylvie Galois : Je voudrais obtenir des explications sur ma dernière facture
Henry Rasoir : Pourriez-vous me donner votre numéro d'appel
Sylvie Galois : Oui, bien sûr 02/5432278
Henry Rasoir : Quel renseignement souhaitez-vous ?
Sylvie Galois : Je n'ai pas téléphoné au Canada, ce mois-ci
Henry Rasoir : Pourriez-vous nous envoyer votre plainte par écrit à Belgacom Service Consommateur, Boulevard Emile Jacqmain 120, 1000 Bruxelles
Sylvie Galois : Oui bien, sûr
Emile Jacqmain : Je reste à votre service pour tout renseignement complémentaire
Sylvie Galoir : Au revoir

Questions	Réponses
Pourquoi ?	
Quoi ?	
Qui ?	
Où ?	
Quand ?	
Comment ?	

Complétez le tableau suivant

Formule	A Eviter	A Utiliser
Dites-moi en quoi je peux vous aider		
C'est de la part de ?		
C'est pourquoi ?		
Merci de rester en ligne		

Ces questions se rapportent aux compétences de la matrice 4,22,41,42 et aux compétences du profil de formation :
1.1.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique
1.1.3 Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes
1.2.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique
1.2.2 S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication telles que appel de correspondants, commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements

<u>Choisis la bonne proposition</u>

Le téléphone sonne. Vous décrochez :

a) immédiatement
b) au plus tard après la troisième sonnerie
c) au plus tard après cinq sonneries
d) cela n'a pas d'importance

Après avoir décroché

a) Vous dites « allô »
b) Vous dites « Société X bonjour «
c) Vous dites « Société X qui vous parle »
d) Vous ne dites rien et attendez que le correspondant parle

Que vous appeliez quelqu'un ou que vous répondiez à un appel, les deux premières choses à faire au téléphone sont de

a) vous identifiez
b) décrocher rapidement
c) faire préciser le prénom de votre correspondant
d) demander s'il s'agit du premier appel
e) donner le nom de votre entreprise

Vous n'avez pas compris le nom de votre correspondant, qui l'a répété deux fois

a) Vous continuez la conversation
b) Vous lui demandez de répéter son nom
c) Vous lui demandez d'épeler son nom
d) Vous essayez de lui faire répéter son nom sans le demander vraiment

Avant d'appeler un correspondant pour des raisons professionnelles

a) Vous faites le vide de vos soucis
b) Vous entamez une conversation avec un collègue
c) Vous prenez de quoi noter
d) Vous prenez tous les documents nécessaires

Vous faites un mauvais numéro

a) Vous raccrochez sans rien dire
b) Vous vous excusez et raccrochez
c) Vous dites que vous ne comprenez pas ce qui s'est passé et vous vous excusez
d) Vous dites que vous avez du faire une erreur et vous vous excuser

A la fin de la communication, celui qui doit raccrocher est :

a) L'émetteur
b) Le récepteur
c) Il n'y a pas de règle

Ces questions se rapportent aux compétences de la matrice 4,22 et aux compétences du profil de formation :

1.1.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique
1.2.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique

Questions ouvertes

1) Vous travaillez dans un bureau d'avocat et vous êtes chargé de contacter trois traiteurs pour qu'il fixe le prix d'une réception que vous comptez organiser le 31 mars

ETAPE 1
Vous sélectionnez dans les pages jaunes quelques traiteurs

Nom du traiteur	Adresse	Téléphone

ETAPE 2
Vous préparez votre entretien téléphonique en vous basant sur la grille suivante

Plan de communication	Idées
Saluer	
Se présenter	
S'assurer de l'identité de son correspondant	
Donner l'objet de l'appel	
Argumenter	
Répondre aux objections	
Reformuler	
Conclure	
Remercier	
Prendre congé	

ETAPE 3
Vous réaliser l'entretien en adaptant votre langage à la situation

ETAPE 4 : Un des traiteurs est absent vous laisser un message sur son répondeur
Rédiger le message et enregistrer-le ensuite

2) Voici une conversation téléphonique entre deux personnes, complète la fiche message
Monique : Vandenberg, service achats à votre service
René Crocus : Bonjour, René Crocus, société Bull, je voudrais parler à Monsieur Lebleu
Monique : Mr Lebleu n'est pas au bureau aujourd'hui. Puis-je vous donner un renseignement ?
René Crocus : Je voudrais connaître les dates, les lieux et les exposants du prochain salon que vous organisez.
Monique : Le salon aura lieu du 15 avril au 20 avril prochain au parc des expositions. Par contre, je ne possède pas la liste des exposants. Souhaitez – vous laisser un message
René Crocus : Oui, pourrait-il me rappeler demain au 065/89 76 43
Monique : Pouvez-vous me rappeler votre nom
René Crocus : René CROCUS (il épèle son nom) Société Bull
Monique : Donc Renée Crocus , pouvez-vous me rappeler votre numéro de téléphone
René Crocus Oui bien sur 065/89 76 43
Monique : Je lui laisse un message, il vous rappellera demain sans fautes

Rédiger le message

Pour :

Message téléphonique

Reçu le…….

De …….
Entreprise…….

- vous prie de l'appeler
- vous rappellera
- a laissé le message suivant :

Signature (6)

Ces questions se rapportent aux compétences de la matrice 4,21,22,41,42,43,44,45 et aux compétences du profil de formation :
1.1.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique
1.2.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique
1.1.2 Identifier le correspondant, l'objet de l'appel,les éléments d'information indispensables pour y donner suite
1.1.3 Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes
1.2.2 S'exprimer couramment et succinctement dans divers situations de communication telles que appel de correspondants, commande , réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements
1.2.3 Utiliser les fonctions courantes d'un répondeur
1.2.4 Laisser un message sur un répondeur
1.4.2 Repérer les comportements créant un climat relationnel favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation